



Managementul calității serviciilor de sănătate

CURS AUTORIZAT ANMCS

Certificat Seria S Nr. 000013 | Valabil până la 04.09.2028



Mod de desfășurare: Online sincron, prin Zoom + e-Learning APSAP



Durata cursului: 36 de ore certificate



Durata programului: 2 săptămâni



Întâlniri live: 5 sesiuni live cu formatorii
Acces platforma e-Learning APSAP



Interval orar: 12:30 - 17:30



Certificare: Certificat de absolvire **ANMCS**



Materiale de curs: Suport de curs, fișe de lucru, modele de proceduri,
fișe de autoevaluare, prezentări, articole,
resurse multimedia.

Conform curriculumului-cadru aprobat prin Ordinul președintelui ANMCS nr. 418/2020





AUTORIZARE ANMCS

Fundația Centrul de Formare APSAP este recunoscută de Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (ANMCS) ca furnizor de formare a personalului specializat în domeniul Managementului Calității în Sănătate.



Certificat: Seria S Nr. 000013

Emis: 04.09.2025 | Valabil până la: 04.09.2028

Programul de formare este structurat în conformitate cu curriculumul-cadru pentru cursul de formare în specializarea managementul calității serviciilor de sănătate, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate nr. 418/2020.



FORMATORI

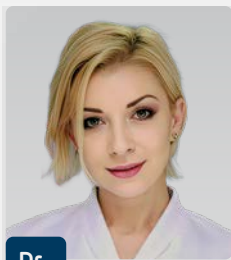


Prof. Univ. Dr.

Diana-Loreta PĂUN

Medic primar endocrinolog și profesor universitar

(Universitatea de Medicină și Farmacie „Carol Davila”), cu experiență managerială în instituții medicale (Institutul Național de Endocrinologie C. I. Parhon, Spitalul Universitar de Urgență București) și formare în managementul serviciilor de sănătate. Are competențe de auditor în domeniul calității și contribuții în proiecte educaționale și lucrări de management sanitar, cu accent pe îmbunătățirea proceselor și performanței organizaționale în sănătate. A deținut, pe rând, funcțiile de Consilier de Stat și Consilier Prezidențial în cadrul Administrației Prezidențiale a României.



Dr.

Alexandra-Haritini IUTIS

Formator senior și practician, specializat în dezvoltarea și implementarea standardelor de calitate în serviciile medicale. Experiența sa include participarea la procese de evaluare externă și activitatea de observator în cadrul vizitelor de acreditare, oferindu-i o perspectivă practică asupra modului în care standardele de calitate sunt transpuse în proceduri, documente și rezultate măsurabile la nivelul spitalelor și al altor unități sanitare.



Av.

Cătălina BORDIANU-CALANGIU

Expert al Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (ANMCS) pentru standardul dedicat Eticii și Relației cu Pacientul. Avocat cu peste 15 ani de experiență practică în dreptul sănătății, specializată în drept medical, etică profesională, malpraxis și organizarea juridică a entităților din domeniul medical. Este fondatoarea casei de avocatură Bordianu & Asociații și are experiență în organizarea și funcționarea activității medicale, gestionarea sesizărilor și reprezentarea în cauze de malpraxis (civil și penal), inclusiv în relația cu comisiile de specialitate și cu organismele profesionale. Este, totodată, lector invitat în cadrul programului MBA în Healthcare al Collegium Prometricum (Polonia).



DESCRIEREA CURSULUI

Cursul de Managementul calității serviciilor de sănătate oferă un cadru complet de formare profesională, combinând sesiuni live interactive cu activități practice în platforma de e-Learning APSAP. Programul acoperă întreaga problematică a managementului calității în unitățile sanitare: de la organizarea sistemului sanitar, la conceptul de calitate, standardele ANMCS și procesul complet de planificare, implementare, evaluare și control al calității.

Formarea include 5 întâlniri live cu formatorii prin Zoom, completate de activități practice ghidate, fișe de lucru, evaluări intermediare și studiu individual asistat în platforma de e-Learning APSAP, totalizând 36 de ore certificate.



DE CE ACEST CURS?

Pentru că managementul calității este mai mult decât o cerință legală. Este mecanismul prin care o unitate sanitară își protejează pacienții, personalul și reputația. În 36 de ore certificate, dobândiți competențe aplicate, orientate către implementare: ce trebuie să faceți concret, pas cu pas, pentru conformitate și acreditare.



OBIECTIVELE CURSULUI

Obiectivul general

Dezvoltarea competențelor teoretice și practice necesare implementării, monitorizării și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității în unitățile sanitare, în conformitate cu standardele ANMCS și cu reglementările naționale și internaționale în domeniu.

Obiective specifice

- ▶ **Înțelegerea cadrului legislativ și normativ** aplicabil managementului calității serviciilor de sănătate
- ▶ **Cunoașterea standardelor ANMCS** și a cerințelor de acreditare a unităților sanitare
- ▶ **Dezvoltarea abilităților de elaborare, implementare și monitorizare** a procedurilor operaționale și a documentației sistemului de management al calității
- ▶ **Aplicarea instrumentelor de evaluare a calității:** indicatori de performanță, audit clinic, analiza riscurilor, managementul incidentelor
- ▶ **Promovarea culturii organizaționale** orientate către siguranța pacientului și îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale
- ▶ **Consolidarea competențelor de analiză și raportare** în domeniul calității serviciilor de sănătate
- ▶ **Înțelegerea procesului de acreditare ANMCS** și a etapelor acestuia, inclusiv a categoriilor de acreditare
- ▶ **Dezvoltarea capacității de autoevaluare instituțională** și de pregătire a documentației necesare procesului de acreditare



GRUPUL ȚINTĂ

Programul de formare se adresează:

- ▶ **Persoanelor cu studii superioare, studii medii sau studii postliceale** care doresc să se pregătească în domeniul managementului calității serviciilor de sănătate, pentru a putea ocupa posturile de la nivelul structurii de management al calității din cadrul spitalelor, conform legii.
- ▶ **Directorilor medicali, directorilor de îngrijiri ai spitalelor publice, șefilor de secție, șefilor de laborator, șefilor de serviciu** pentru secțiile, laboratoarele și serviciile medicale ale spitalului public, care au absolvit un program de formare inițială în domeniul sanitar, dețin o funcție de conducere cu atribuții în acreditare, și au obligația legală (conform OUG nr. 129/2022) ca, în termen de 2 ani de la data intrării în vigoare și ulterior la fiecare 2 ani, să facă dovada absolvirii unuia dintre cursurile de perfecționare de scurtă durată în management sanitar sau managementul serviciilor de sănătate, avizate de Ministerul Sănătății.



COMPETENȚE OBȚINUTE

La finalizarea cursului, participanții vor dobândi următoarele competențe generale :

- ▶ **Înțelegerea integrată a sistemului sanitar** și a interdependențelor dintre structurile administrative, clinice și financiare.
- ▶ **Aplicarea principiilor managementului calității** în vederea creșterii performanței organizaționale și a siguranței pacientului.
- ▶ **Capacitatea de a proiecta și susține procese de îmbunătățire continuă**, utilizând instrumente specifice managementului calității.
- ▶ **Dezvoltarea unei perspective sistemice asupra proceselor medicale**, cu orientare spre eficiență, conformitate și reducerea riscurilor.
- ▶ **Integrarea standardelor de acreditare** în practică, în concordanță cu cerințele stabilite de Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate.
- ▶ **Capacitatea de analiză și decizie** bazată pe date, indicatori și rezultate ale evaluărilor interne și externe.
- ▶ **Asumarea responsabilității profesionale în domeniul calității**, prin promovarea unei culturi organizaționale orientate către performanță și siguranță.
- ▶ **Adaptarea la schimbare și managementul transformării organizaționale** în contextul cerințelor de acreditare și reglementare din sistemul sanitar.



CE GARANTĂM

- ✓ **Curs live, interactiv**, cu sesiuni dinamice și practice de Q&A, susținut de formatori cu expertiză directă în sistemul sanitar
- ✓ **Gamă variată** de materiale educaționale actualizate, inclusiv studii de caz din unități sanitare
- ✓ **Acces la platforma e-Learning APSAP** cu materiale suplimentare, fișe de lucru, activități practice ghidate și evaluări intermediare
- ✓ **Modul intensiv de pregătire**, structurat pe 36 de ore certificate
- ✓ **Certificat de absolvire ANMCS**, însoțit de suplimentul descriptiv al competențelor dezvoltate, conform Ordinului nr. 418/2020



TEMATICĂ ABORDATĂ

Tematica este structurată pe 3 module principale, conform curriculumului-cadru aprobat de ANMCS, completate de activități practice și evaluative în platforma e-Learning APSAP. După fiecare modul veți găsi un rezumat al competențelor dobândite.

► MODULUL 1.

Organizarea și funcționarea sistemului sanitar din România (2 ore)

1.1 Structura sistemului sanitar

- Definiția sistemului de sănătate și a sistemului de îngrijiri de sănătate
- Structura sistemului sanitar: nivel central, județean, local
- Atribuțiile actorilor din sistem: Ministerul Sănătății, CNAS, DSP, furnizori publici/privați

1.2 Organizarea unității sanitare

- Unități sanitare cu paturi / unități din ambulatoriu – structură, procese, finanțare
- Corelația dintre structura organizatorică, procesele interne și sursele de finanțare

→ **Ce veți ști să faceți:** Să navigați cu încredere prin sistemul sanitar românesc, să înțelegeți cine decide ce, cine finanțează ce și cum se leagă structura unității dumneavoastră de întregul mecanism.

► MODULUL 2.

Conceptul de calitate (8 ore)

2.1 Introducere în conceptul de calitate

- Definiții, evoluția conceptului de calitate în sănătate
- Evaluarea calității vs. asigurarea calității vs. îmbunătățirea continuă
- Ciclu PDCA (Plan-Do-Check-Act) – principii și aplicare

2.2 Standardizare și acreditare

- Rolul și importanța standardizării în serviciile de sănătate
- Principiile SMC, caracteristici ale serviciilor de îngrijire
- Procesul de acreditare ANMCS: etape, importanță, categorii
- Acreditare vs. certificare: delimitare clară

2.3 Alte forme de certificare

- Certificări ISO în domeniul sanitar
- Acreditarea laboratoarelor de analize medicale
- Avizare CNCAN

→ **Ce veți ști să faceți:** Să operați cu conceptele de calitate ca un profesionist, să aplicați ciclul PDCA, să înțelegeți exact ce vă așteaptă la acreditare și să știți diferența între acreditare, certificare ISO și alte forme de atestare.



► MODULUL 3.

Planificare, implementare, evaluare și control al calității (26 ore)

3.1 Procese și documentație

- Tipuri de procese, proceduri, protocoale, ghiduri – definiții și diferențieri
- Indicatori de performanță: elaborare, monitorizare, interpretare
- Documentele calității: plan de implementare, proceduri, ghiduri, protocoale
- Auditul calității și auditul clinic
- Fișa de autoevaluare conform standardelor ANMCS

3.2 Managementul riscului și fluxuri

- Managementul riscului și registrul riscurilor
- Întocmirea fluxurilor de procese, analiza disfuncționalităților
- Identificarea punctelor critice de control

3.3 Rolul managementului

- Rolul managerului și al conducerii unității sanitare
- Responsabilitatea managementului în domeniul calității

3.4 Standardele ANMCS și evaluare

- Standardele de acreditare ANMCS și implementarea acestora
- Evaluarea calității serviciilor (unități cu paturi / ambulatoriu)
- Tehnici și instrumente de evaluare: audit, chestionare de satisfacție, analiza cauzei rădăcină
- Categoriile de acreditare și implicațiile acestora

→ **Ce veți ști să faceți:** Să elaborați proceduri operaționale, să construiți registrul riscurilor, să desenați fluxuri de procese, să aplicați fișa de autoevaluare ANMCS, să conduceți un audit intern și să propuneți măsuri concrete de îmbunătățire – pe scurt, tot ce vă trebuie pentru acreditare.

► ACTIVITĂȚII ÎN PLATFORMA DE e-LEARNING APSAP (8 ore)

E1 Studiu individual asistat

- Materiale de curs suplimentare în format digital (prezentări, articole, resurse multimedia)
- Studiu de caz interactiv: analiza unui proces de acreditare ANMCS (simulare)
- Modele de bună practică din unități sanitare acreditate

E2 Activități practice ghidate

- Elaborarea unei proceduri operaționale de management al calității
- Completarea fișei de autoevaluare conform standardelor ANMCS
- Întocmirea unui registru al riscurilor pentru o unitate sanitară
- Întocmirea unui flux de proces și identificarea punctelor critice

E3 Fișe de lucru și evaluări

- Aplicarea indicatorilor de performanță pe studii de caz
- Analiza documentelor calității – identificarea neconformităților
- Evaluări intermediare (teste de verificare după fiecare modul)
- Evaluare finală și test recapitulativ
- Forum de discuții și întrebări cu formatorii

→ **Ce veți ști să faceți:** Să exersați în condiții reale: completați documente, identificați neconformități, primiți feedback de la formatori și vă testați cunoștințele pas cu pas.



ORGANIZAREA PROGRAMULUI

**Durata totală:** 36 de ore certificate**Perioada:** 2 săptămâni**Format:** Online sincron (Zoom)
+ Activități în platforma e-Learning APSAP**Tip formare:** Conform curriculumului-cadru aprobat prin
Ordinul președintelui ANMCS nr. 418/2020

STRUCTURA ORELOR

Componentă	Format
Modulul 1. Organizarea și funcționarea sistemului sanitar	Live Zoom
Modulul 2. Conceptul de calitate	Live Zoom
Modulul 3. Planificare, implementare, evaluare și control	Live Zoom
Activități practice ghidate și fișe de lucru	e-Learning APSAP
Studiu individual asistat și studii de caz	e-Learning APSAP
Evaluări intermediare și evaluare finală	e-Learning APSAP



OFERTA FINANCIARĂ

Preț standard	2.690 lei	
Preț promoțional 1	2.590 lei	Grup de minimum 8 participanți din aceeași unitate sanitară
Preț promoțional 2	2.490 lei	Grup de minimum 15 participanți din aceeași unitate sanitară
Preț promoțional 3	2.390 lei	Grup de minimum 20 participanți din aceeași unitate sanitară



Metode de plată acceptate

Transfer bancar IBAN: Fundația Centrul de Formare APSAP, C.I.F.: RO33269758, RO10 BRDE 410S V141 3348 4100; BRD, Agenția Piața Romană, București

Card on-line, prin procesatorul de plăți Netopia Payments, în baza viitoarei facturii

Pentru mai multe informații și înscrieri:

Web: www.apsap.ro

Call-Center: 0788.124.567

E-mail: medical@apsap.ro



EVALUARE ȘI EXAMEN FINAL

Condiții tehnice

Înainte de începerea examenului, se va citi catalogul în ordine alfabetică. Pentru validarea prezenței, fiecare cursant trebuie să îndeplinească cumulativ două condiții: să poată fi auzit și să poată fi văzut (microfon și cameră funcționale). Recomandăm ca, înainte de examen, să verificați condițiile tehnice: un dispozitiv electronic funcțional (desktop, laptop, tabletă sau telefon), o conexiune stabilă la internet (peste 10 MB/s), aplicația Zoom instalată și funcțională, precum și camera și microfonul, pentru a evita blocaje în ziua evaluării.

Evaluări de etapă (pe parcursul formării)

Comisia de evaluare este formată din 2 membri desemnați de ANMCS. Pe parcursul formării se susțin două evaluări de etapă, care urmăresc fixarea cunoștințelor acumulate:

► **Testul 1** – după încheierea Modulelor 1 și 2 (test grilă, 10 întrebări)

► **Testul 2** – după finalizarea Modulului 3 (test grilă, 10 întrebări)

Pondere în nota finală: media celor două note contează 20% din rezultatul final.

Examenul final

Examenul final se desfășoară online și are două componente:

A. Proba teoretică – test grilă

- **18 întrebări**, fiecare cu o singură variantă corectă de răspuns
- **Desfășurare:** cursanții se conectează pe Zoom la ora comunicată, primesc link-ul chestionarului în chat și completează testul în platforma e-Learning APSAP
- **Punctaj:** 0,5 puncte / întrebare + 1 punct din oficiu. Nota se exprimă cu două zecimale.

B. Proba practică – proiect aplicat

Proiectul practic este explicat și documentat de formatori cu repere clare de realizare, astfel încât participanții să lucreze unitar și orientat pe cerințele de evaluare.

- **Depunere:** lucrarea se încarcă în platforma e-Learning APSAP cu o zi înainte de examen
- **Prezentare:** fiecare participant își prezintă proiectul în fața comisiei de evaluare desemnate de ANMCS (4–6 minute), în ordinea stabilită de comisie
- **Membrii comisiei** pot adresa întrebări suplimentare; participanții au dreptul să utilizeze materialele de curs primite în format electronic

Notarea probei practice:

Conținutul lucrării	Maxim 5 puncte	Cunoștințe, aplicare practică, înțelegerea contextului, corectitudinea informațiilor
Prezentarea lucrării și cunoștințele acumulate	Maxim 4 puncte	Analiză, sinteză, coerență, structură logică, încadrare în timp, răspunsuri la întrebări (dacă este cazul)
Din oficiu	1 punct	

Nota finală la proba practică reprezintă media aritmetică a notelor acordate de cei 2 evaluatori din comisia ANMCS.

Calculul notei finale

NOTA FINALĂ = (media evaluărilor de etapă) × 0,2 + (media probelor teoretică și practică) × 0,8
Nota finală se exprimă cu două zecimale, fără rotunjire.

Pe scurt, 20% din nota finală este determinată de evaluările pe parcurs (teste grilă susținute după module), iar 80% este determinată de examenul final (test grilă și proiect practic prezentat în fața comisiei ANMCS).